



RELATÓRIO ANUAL – 2014 **01.01.2014 a 31.12.2014**

Criada através da Resolução Administrativa nº 12 de 31 de março de 2005, a Ouvidoria Judiciária tem como finalidade atuar como representante dos jurisdicionados, advogados, juízes, servidores e demais usuários dos serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região.

Canal direto de comunicação tem como missão contínua o estudo dos indícios base, no sentido de levantar pontos de conflito existentes ou pré-existentes, agir como agente mediador para elevar o nível dos serviços prestados, a confiabilidade e ainda a necessidade de prevenção quando se visualiza pontos de estrangulamento no trabalho, seja esse administrativo ou judiciário, sem caráter punitivo e no nível de colaboração para solução de eventuais problemas.

O número de manifestações junto à Ouvidoria Judiciária vem apresentando elevação ano a ano, embora não se possa dimensionar êxito baseados neles, pois a Ouvidoria reflete a satisfação jurisdicionado/instituição, ou seja quanto maior o número de manifestações maior é o número de casos de insatisfação ou dúvidas.

Entretanto no caso, esse crescimento deve-se ao trabalho de divulgação e visualização da mesma por parte da sociedade em geral, através da participação efetiva nos mutirões sociais realizados por diversos órgão e entidades, nos quais o Tribunal Regional do Trabalho sempre se faz presente.

Entre o ano de 2013 e 2014 houve um aumento significativo de manifestações, chegando a mais de 100% (cem por cento), tal ocorreu porque durante um período o telefone geral deste TRT esteve instalado nesta Ouvidoria.



À Ouvidoria compete, fundamentalmente, receber manifestações dos advogados, juízes, servidores e usuários em geral que tenham reclamações, críticas, denúncias, elogios, sugestões ou pedidos de informações sobre quaisquer atos praticados ou de responsabilidade das unidades integrantes deste Tribunal, inclusive superiores hierárquicos.

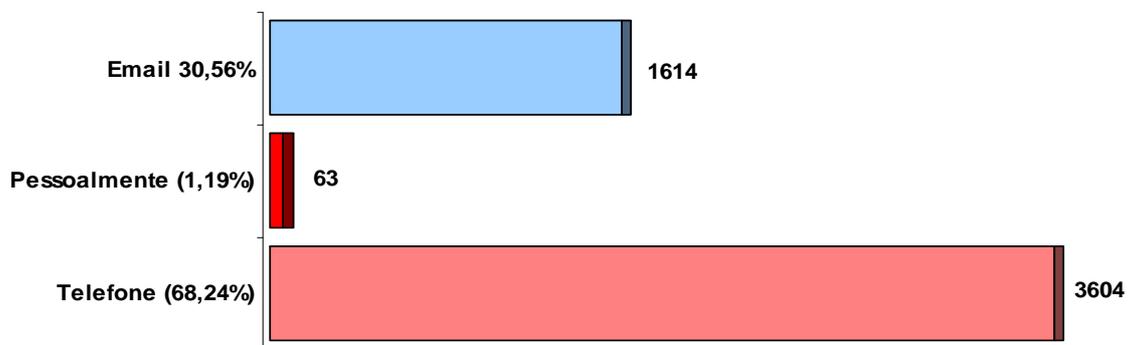
A Ouvidoria encaminha aos setores competentes as manifestações recebidas, visando apurar e encontrar soluções satisfatórias, de cujo teor o manifestante deve ser informado, com clareza e objetividade, no menor tempo possível.

No ano de 2014 a Ouvidoria expediu 19 (dezenove) ofícios e 1.530 (mil quinhentos e trinta) e-mails, recebendo um total de 5281 (cinco mil, duzentos e oitenta e uma) manifestações.

Nos assuntos não classificados na área de atuação desta Especializada, denominados “denúncia externa”, o jurisdicionado é orientado a buscar o Órgão competente, sendo-lhe fornecido o telefone de contato, email e quando necessário o endereço.

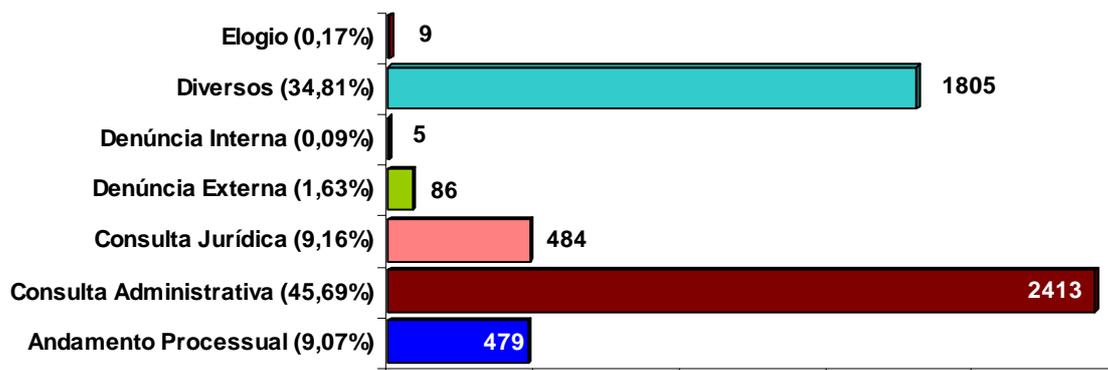
Os gráficos a seguir detalham a forma de acesso à esta Ouvidoria, no ano de 2014, bem como o tipo de manifestações recebidas, sem fazer, entretanto relação com o volume processual de cada Vara, pelo que não podem ser interpretados em seus números absolutos.

Origem das Manifestações



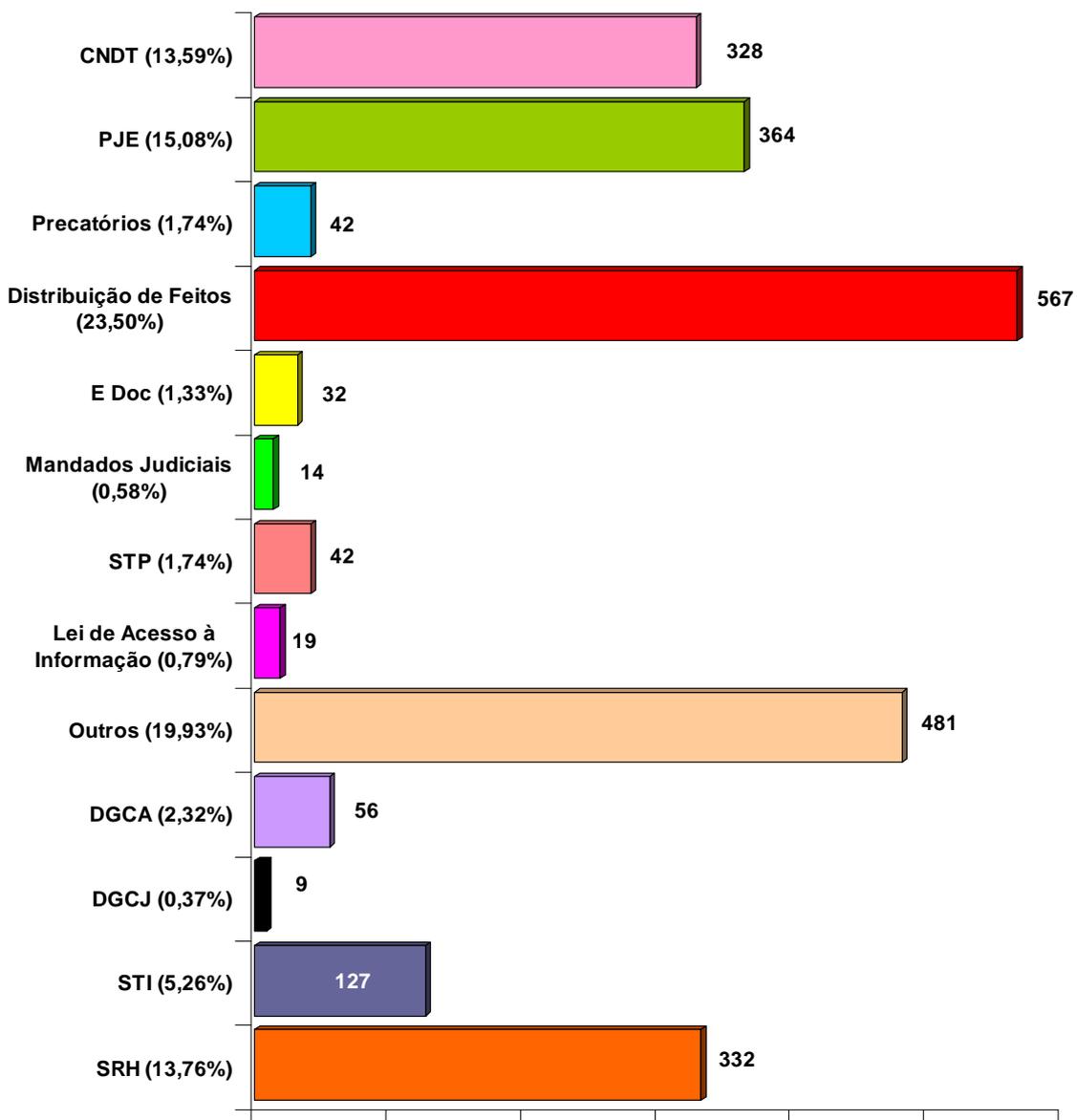


Tipo de Manifestação





Encaminhamento das Manifestações Administrativas





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO
OUIDORIA JUDICIÁRIA

Na totalização de “andamento processual” estão inclusas não só manifestações/consultas em trâmite nas Varas e neste Regional, como também às relativas a processos que encontram-se em grau de recurso no C. TST.